

La gestion des réclamations chez ING Lease

Procédure

1. Contactez votre interlocuteur habituel

Votre interlocuteur habituel chez ING est disponible quotidiennement et mettra tout en œuvre pour vous servir efficacement. Il est le mieux placé pour gérer votre demande ou plainte. De plus, il dispose d'outils permettant, dans certains cas, une résolution immédiate du problème.

Si votre question concerne :

- une transaction Lease veuillez contacter le 02 739 88 40.
- une transaction Commercial Finance veuillez contacter le 02 739 89 82 ou le 02 739 64 49.

2. Contactez Complaint Management

Si la solution proposée par votre interlocuteur habituel ne vous satisfait pas, vous pouvez alors faire suivre votre plainte à Complaint Management.

Les conseillers de ce service travailleront en étroite collaboration avec les autres départements d'ING pour examiner votre requête et tenter d'y apporter une solution. Pour plus d'efficacité, nous vous conseillons de décrire les faits de manière claire et structurée. Complaint Management vous assure une réponse dans les 10 jours ouvrables.

complaints@inglease.be

Ou par courrier:

ING Lease Complaint Officer
Cours Saint Michel 60
1040 Bruxelles
Tel: 02 739 88 39
Fax: 02 739 89 01

3. Contactez l'Ombudsman

Vous avez reçu une réponse écrite de l'ING Complaint Manager, mais celle-ci ne vous convient pas ? Vous pouvez, en fonction de votre problème, contacter l'Ombudsman du secteur concerné.

Pour les réclamations concernant ING Lease/Commercial Finance :

[Ombudsman en conflits financiers](#)

Vous pouvez contacter ce service avec vos problèmes. Lors de la prise de contact, communiquez toujours le numéro de plainte qui vous a été attribué par ING.

Françoise Sweerts
Ombudsman en conflits financiers
North Gate II
Koning Albert II laan 8, bus 2
1000 Brussel
Tél: 02 545 77 70
Fax: 02 545 77 79
E-mail: ombudsman@ombudsfin.be